

## **HOSPITAL GENERAL DE VILLALBA**

### **SERVICIO AUDITADO: SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO: SERVICIO DE ATENCIÓN AL PACIENTE, RECEPCIÓN Y CENTRALITA TELEFÓNICA**

#### **1. OBJETIVO Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA**

- Realizar un análisis exhaustivo del servicio de Administrativos, precisando los subprocesos y actividades críticas que pueden originar problemas que afecten la seguridad, calidad y disponibilidad del servicio.
- Comprobar el cumplimiento de las obligaciones técnicas y documentales de las concesionarias en relación al servicio de Administrativos recogidas en el PPT.
- Verificar el cumplimiento de las especificaciones de la normativa vigente en relación al servicio de Administrativos.
- Revisar el funcionamiento y estado general del equipamiento y los medios asociados al servicio, verificando que no causan o crean ningún peligro para el medioambiente y/o para las personas.
- Realizar un análisis de la calidad percibida de los servicios no asistenciales, a través de los resultados de las Reclamaciones de Pacientes durante el año en curso.
- La auditoría irá encaminada a controlar todos los aspectos que debe cumplir el servicio según: a) Lo establecido en los Pliegos (PCAP y PTE), especialmente el cumplimiento de los Indicadores de calidad y disponibilidad.; b) La normativa vigente; c) Lo que aconsejan las Buenas Prácticas.

#### **2. FECHA DE REALIZACIÓN**

Auditoría documental: Entre los días 16/09/15 y 04/11/15 se remiten 180 documentos.

Auditoría presencial:

06/10/15

08/10/15

15/10/15

#### **3. EMPRESA AUDITORA**

GIHSA CONSULTING

#### 4. **PUNTOS FUERTES:** 7

- El sistema de evaluación del desempeño de los profesionales.
- La motivación por el cumplimiento de objetivos observada durante la auditoría. La expresión de alegría ante resultados puntuales muy satisfactorios, como el 100% de atención telefónica en uno de los días de visita, demuestra la implicación del personal por un servicio bien hecho.
- El software utilizado por el servicio para realizar actividades como citaciones, registro de pacientes y gestión de reclamaciones. Tanto la usabilidad como la rapidez de la aplicación son valoradas como muy efectivas.
- Los programas que gestionan algunas actividades: turnómetros, gestión de centralita telefónica y el programa de reclamaciones, permiten realizar una buena gestión de colas de acceso al servicio y control de datos.
- Los medios de autogestión para pacientes: tanto el “portal pacientes” como los quioscos disponibles en el hospital facilitan la programación de los usuarios.
- El trato por los profesionales del servicio hacia los usuarios es sobresaliente comparado con otros hospitales españoles, según lo observado durante la auditoría. Se observó que incluso en situaciones difíciles el personal actúa siguiendo las pautas adecuadas al servicio.
- El personal administrativo recibe la llamada de admisión central cuando se presenta un paciente al que se va a realizar una intervención quirúrgica. El personal se presenta al paciente y explica en que va a consistir el procedimiento (que van a ir a vestuarios, que ahí se deben cambiar, que atuendo deben ponerse y que el personal de enfermería les recogerá). También explica si pueden pasar acompañados a la zona de vestuarios o no y cómo funciona el sistema de información a familiares, disponible en la sala de espera. Consideramos que este proceso contribuye a tranquilizar y a hacerse sentir bien atendidos a pacientes y familiares, por lo que lo consideramos un punto fuerte del servicio.

#### 5. **INCIDENCIAS:** 7

Graves: 0

Medias: 0

Leves: 7

1.- Trazabilidad de informes mensuales: los datos obtenidos del programa del mes de agosto no coinciden con los obtenidos a principios de septiembre y enviados al SERMAS

2.- Mail devuelto del correo que aparece en la Web del hospital en el apartado de preguntas frecuentes: [info@hospitalcolladovillalba.es](mailto:info@hospitalcolladovillalba.es)

3.- Normativa mal enunciada en la página de derechos y deberes de los pacientes: Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, artículos 10 y 11 (derogados en parte por la Ley 41/2002 y modifica por Ley 26/2011). Además se mezcla LOPD con 12/2001.

- 4.- Error de acceso a la página web [www.hgvillalba.es](http://www.hgvillalba.es) que aparece en el apartado de preguntas frecuentes. También devuelve el correo [citacion@hospitalcolladovillalba.es](mailto:citacion@hospitalcolladovillalba.es)
- 5.- Incumplimiento del indicador de llamadas perdidas <3% en junio
- 6.- Nos se reciben los objetivos del Servicio, su seguimiento, medición y resultados
- 7.- Tiempos de espera en atención directa superiores a 10 minutos

## **6. ESTADO DE LAS INCIDENCIAS A 31.03.16**

Todas resueltas.

## **7. RECOMENDACIONES DE MEJORA: 4**

Área de mejora 1: Se aconseja la introducción de medidas para evitar tiempos de atención directa superiores a 10 minutos. Realizar un estudio de colas por franjas horarias durante un periodo de tiempo para reforzar los horarios de mayor presión de atención en admisión.

Área de mejora 2: Se debe disponer de un cuadro de mando de indicadores del servicio, utilizados para realizar el seguimiento y/o la medición de los procesos. De esta forma los objetivos estarán claramente definidos, podrán medirse, evaluarse y fecharse.

Área de mejora 3: Se deben determinar y controlar todos los medios con los que se presta el servicio, según número, ubicación y utilización, así como de los aplicativos informáticos. Las buenas prácticas aconsejan que estén codificados y que se realice un seguimiento de su mantenimiento, tanto preventivo como correctivo.

Área de mejora 4: Incluir en la página web los horarios de atención directa de los puestos como información. Incluir un procedimiento que permita que la página web esté siempre actualizada.

## **8. ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES DE MEJORA A 31.03.16**

Todas ejecutadas.